

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Порядку рассмотрения
РНКО Люминис (АО) обращений
(утв. Приказом Председателя
Правления № 9-внд от 29.06.2026)

1. Расчетная небанковская кредитная организация «Люминис» (акционерное общество) РНКО Люминис (АО) (далее – РНКО) рассматривает обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящего Порядка - заявитель), связанное с осуществлением РНКО деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 2 декабря 1990 г. № 395-І «О банках и банковской деятельности» (далее – Федеральный закон № 395-І), в порядке, установленном статьей 30.1 Федерального закона № 395-І.

2. РНКО обеспечивает прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания потребителей банковских услуг по адресу в пределах места нахождения РНКО, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты РНКО – info@rncoluminis.ru. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

3. Информация об адресах, указанных в п. 2 настоящего Порядка, размещается в местах обслуживания потребителей банковских услуг, а также на официальном сайте РНКО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - <https://rncoluminis.ru>.

4. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным п. 2 настоящего Порядка, РНКО размещает информацию о дополнительном способе приема обращений в местах обслуживания потребителей банковских услуг, а также на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – <https://rncoluminis.ru>.

5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в РНКО. В случае поступления обращения в форме электронного документа РНКО уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным п. 10 настоящего Порядка.

6. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением РНКО нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями статьи 30.1 Федерального закона № 395-І является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению РНКО в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

7. РНКО рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом № 395-І и другими федеральными законами.

8. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения РНКО по решению Председателя Правления, заместителя Председателя Правления или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. РНКО уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

9. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на

имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

10. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между РНКО и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

11. РНКО хранит обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Порядком, в течение трех лет со дня регистрации обращений.

12. Ответ на обращение по существу не дается РНКО в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу РНКО, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника РНКО, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

13. Если в случаях, предусмотренных пп. 2-5 п. 12 настоящего Порядка РНКО принимает решение оставить обращение без ответа по существу, она направляет заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п. 10 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

14. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, РНКО вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п. 13 настоящего Порядка.

15. В случае поступления в РНКО из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», РНКО рассматривает обращение в соответствии с требованиями настоящего Порядка, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления заявителю.

16. РНКО, ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом № 395-І, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

17. РНКО при получении обращений физических лиц, содержащих информацию о случаях внесения наличных денежных средств на банковские счета третьих лиц с применением токенизированных (цифровых) платежных карт с использованием банкоматов или иных технических устройств без добровольного согласия лица, вносящего наличные денежные средства, фиксирует во внутренних системах указанную информацию.

18. Порядок рассмотрения обращений, установленный настоящим Порядком, применяется в том числе к обращениям физических лиц, содержащим информацию о случаях

внесения наличных денежных средств на банковские счета третьих лиц с применением токенизированных (цифровых) платежных карт с использованием банкоматов или иных технических устройств без добровольного согласия лица, вносящего наличные денежные средства.